

Forskningsbibliotekerne og intranet

Af Kira S. Hansen, Christian B. Knudsen, Bertil F. Dorch og Nicolas A. Olsen

En kort uformel rundspørge til nogle af de danske forskningsbiblioteker afslører, at der er tale om et bredt felt med hensyn til både valg af intranetsystemer, og anvendelse af intranet som arbejdsredskab. Både wiki'er, Content Management Systemer (CMS'er) og kommercielle systemer er i spil. Eksemplerne på systemer er henholdsvis MediaWiki, eZ Publish, Oracle Portal, SiteCore og Microsoft Sharepoint.

Kira S. Hansen
Sektionsleder
Det Kgl. Bibliotek, KU
KSHA@kb.dk

Bertil F. Dorch
Sektionsleder
Det Kgl. Bibliotek, KU
bfd@kb.dk

Christian B. Knudsen
Forskningsbibliotekar
Det Kgl. Bibliotek, KU
cbk@kb.dk

Nicolas A. Olsen
Det Kgl. Bibliotek, KU
Progressive IT A/S
nao@progressive.dk

De fleste af de biblioteker, vi har talt med, bruger både intranet som opslagstavle og til deling af dokumenter. Det vil sige til nyheder, ledelsesmeddelelser, vigtige links, samt til beskrivelse af rutiner, regler, faktaoplysninger, blanketter, formularer med mere. Det lader også til, at det alle steder er intentionen og forventningen, at intranettet er et dagligt redskab, men det er tilsyneladende ikke alle medarbejdere, der benytter intranet på denne måde. Nogle steder er der dog krav om, at man tjekker intranettet mindst én gang om dagen.

Udover den deciderede arbejdssituation, bruges intranet nogle steder også socialt: Eksempelvis har Aalborg Universitetsbibliotek en "kramliste" og en stafet. Værre står det til med den direkte anvendelse af de moderne sociale teknologiers muligheder, også kaldte Web 2.0 funktionalitet, det vil sige blogs, wiki'er, chats, interaktive arbejdsmoduler med mere. De færreste biblioteker udnytter det, når intranetsystemerne faktisk understøtter sådanne muligheder, hvilket ikke alle systemerne dog gør. Nogle af de situationer, hvor bibliotekerne har brug for disse funktioner, eksempelvis blogs eller wiki'er, benytter man oven i købet eksterne systemer, der ligger uden for det egentlige intranet, og som derfor ikke er en integreret del af dette. Det er eksempelvis private eller eksterne blogs og wiki'er, der dermed har potentialet til at blive vigtige arbejdsredskaber for bibliotekernes medarbejdere, men som i praksis kan ende med at ligge uden for organisationens synsfelt og udviklingsmuligheder.

De bedste intranet

Men hvad karakteriserer egentlig et godt intranet; hvilke kriterier kan bibliotekerne anvende til at forbedre udnyttelsen af intranetsystemer? En mulighed er at skæve til de sidste 3 års vindere af IntranetPrisen, der uddeles af danske IntraTeam.

Her listes de sidste fire års vindere:

- Novo Nordisk (2008)
- TDC og Lars Alling Pedersen (2007)
- SimCorp og Gale Langseth (2006)
- Jyske Bank (2005)

I år, 2008, var Udenrigsministeriet "runner-up" og fik en andenplads med 74 point. (Novo Nordisk fik 76 points). I 2007 vandt TDC, med begrundelsen "ingen andre kandidater havde et så populært og værdifuldt intranet, der udnyttede alle nettets muligheder". Begrundelsen for SimCorps sejr i 2006 var, "fordi de i usædvanlig høj grad sorterer og opdaterer indholdet på nettet. Det sker bl.a. ved hjælp af en smiley-ordning, som afspejler indholdets aktualitet på deres SharePoint 2003-løsning". Når Jyske Bank vandt i 2005, var det "fordi de havde en unik debat med medarbejderne på forsiden af deres intranet".

Førstepladsen i år skyldes primært, at Novo har haft fokus på følgende tre punkter:

- Forankring og ledelsesopbakning
- Samarbejde og videndeling
- Fremtidig udvikling.

Når en vinder af IntranetPrisen findes, benytter IntraTeam 29 målepunkter til benchmarking, men de overordnede kriterier er følgende:

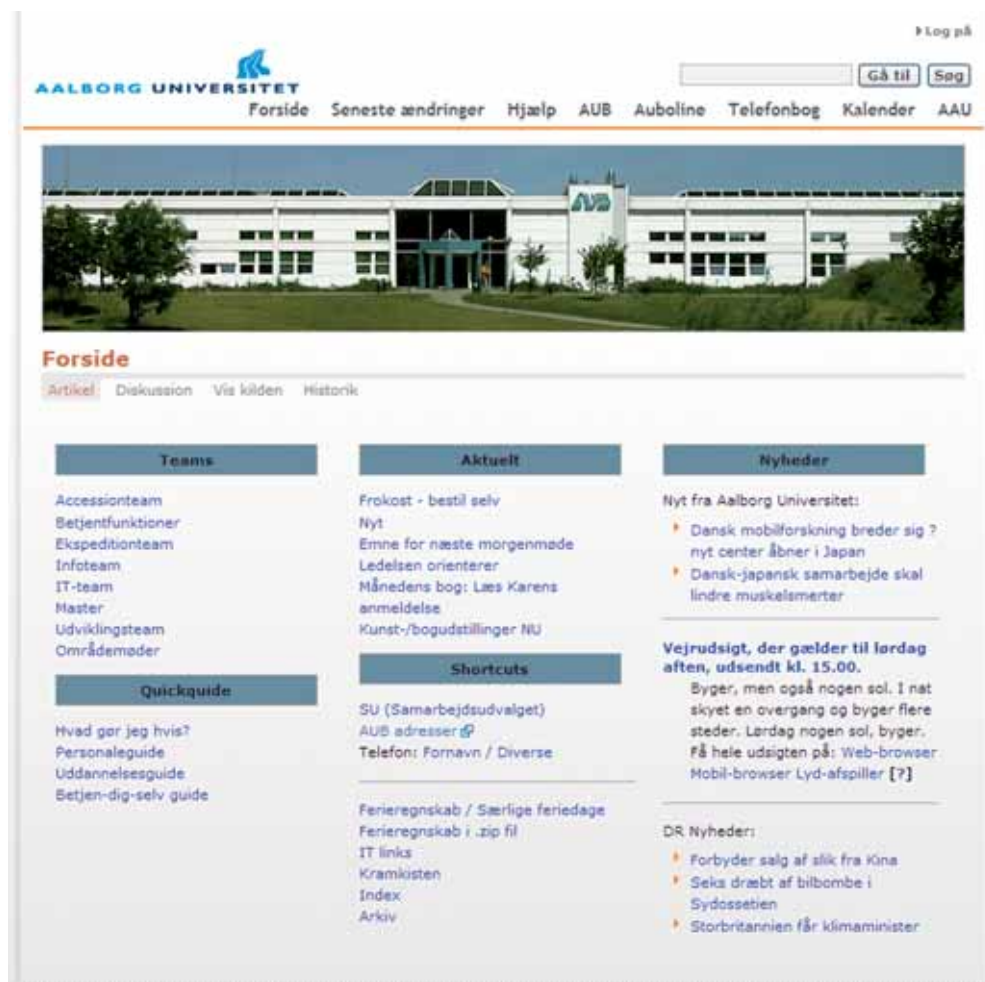
- Intranettets betydning for organisationen som helhed
 - Intranettets rolle i den enkelte medarbejders arbejdsdag
 - Funktionaliteten, brugervenligheden og anvendelsen
 - Sammenhæng mellem virksomhedens strategi og intranettet
 - Intranettets rolle i organisationens videndeling
- Men i stedet for at fokusere på vinderne, det vil sige, de der har fundet en gangbar løsning, kan man i stedet se på, hvor det er, det går galt, for de der ikke placerer sig i top, dvs. på de blokeringer, der kan opstå, hvis man vil have et godt intranet-system. Her har James Robertson fra australske Step Two Designs et bud: De største forhindringer er mange, men tæller blandt andet mangel på lederskab og ressourcer, uklart ejerskab, modstand mod forandring, problemer med tidligere intranet, at det ikke bliver lavet for de ansatte og apati, for at nævne nogle få.

Hvor ligger forskningsbibliotekerne i forhold til kriterierne

De undersøgte forskningsbiblioteker opfylder i store træk de basale krav til et godt intranet. Fildeling er tilgængelig, nyheder distribueres og de bedste har sociale elementer, som trods deres manglende arbejdsmæssige relevans, driver anvendelsen – og dermed den faglige videndeling.

Til opfyldelse af minimale krav til at bringe sig i klasse med de bedste intranet i landet er

De største forhindringer er mange, men tæller blandt andet mangel på lederskab og ressourcer, uklart ejerskab, modstand mod forandring, problemer med tidligere intranet, at det ikke bliver lavet for de ansatte og apati, for at nævne nogle få.



Figur 1: Aalborg Universitetsbiblioteks intranet er baseret på open-sourceprogrammet MediaWiki, der også benyttes til bl.a. Wikipedia.
Kredit: Per Steen Hansen.

der dog langt, og forskningsbibliotekerne viser i deres tilbagemeldinger tegn på, at flere af blokeringerne omtalt ovenfor er til stede. Ejerskabet er uklart, hvilket formentlig er årsagen til manglen på ressourcer. Omvendt er det karakteristisk, at ejerskabet ikke er så uklart, at redigeringsrettigheder og ansvar uddelegeres til menige medarbejdere – tværtimod beskrives intranetløsningerne flere steder i termer, der indikerer kontrol og styring, snarere end ledelse og motivering.

Konsekvensen er intranet, der ikke kan levere de værktøjer, medarbejderne har brug for. I netop biblioteksmiljøer er det derfor heller ikke overraskende, at flere tilbagemeldinger på vores rundspørge, har nævnt forekomsten af autonome wikier og private blogs. De sociale værktøjer, web 2.0 om man vil, sniger sig dermed uden om det officielle intranet.

Hvad kan vi lære

Et succesfyldt intranet fungerer som videndelsingskanal, og ikke kun et medie til lagring

af filer og informationer, men som et arbejdsredskab og struktureret viden for netop den enkelte medarbejders opgaver, praksisser, rutiner og vejledninger. Forankring i ledelsen, såvel som blandt medarbejdere, er af afgørende betydning, for at et intranet kan agere både hierarkisk og horisontalt, samt evner at rumme impulsive, nyskabende fora med spontane debatter – blive værested for diskussioner, videndeling med mere, og dermed dokumentere vejen til skabelse af ny viden og kunne rumme innovation. En forventning om at man videndeler, skal ikke opfattes som afkravende og ekstra tidskrævende aktivitet, men som en del af daglige rutiner og arbejde, der skaber grobund for en sund intranet-kultur i organisationen.

Forskningsbibliotekerne bør give intranet som et redskab til videndeling, samarbejde og udvikling langt mere fokus. Web 2.0 funktioner skal integreres i intranettet og små tiltag, som for eksempel abonnementsordning på dele af

Forskningsbibliotekerne bør give intranet som et redskab til videndeling, samarbejde og udvikling langt mere fokus

intranet og sikring af brugerundervisning, for at give medarbejderne fornemmelse af, at intranettet er omdrejningspunkt i deres daglige arbejdsflow. Det ville være skridt i den rigtige retning.

Intranet kan understøtte en omstillingsparat organisation, således at den nødvendige viden er tilgængelig i udviklingsøjemed, og sørge for medarbejderne har de fora, hvor der også er plads til at rumme skæve tanker/ideer og sikring af strategisk forståelse og fokus. Det synes klart, at forskningsbibliotekerne ville stå sig bedre ved at skæve til det private erhvervsliv med hensyn til dette, og måske forsøge at bringe sig selv i top-10 over de bedste danske intranet.

Forankring i ledelsen, såvel som blandt medarbejdere, er af afgørende betydning for at et intranet kan agere både hierarkisk og horisontalt, samt evner at rumme impulsive, nyskabende fora med spontane debatter